

Livret d'accueil du patient



L'HÔPITAL
Nord Franche-Comté



Bienvenue

Vous êtes, ou allez être, hospitalisé(e) à l'Hôpital Nord Franche-Comté.

Ce livret d'accueil vous permettra de mieux connaître les conditions de votre séjour, ou celui de votre enfant, de faciliter vos démarches, d'être informé(e) sur vos droits...

Si toutefois vous souhaitez d'autres renseignements que ceux qui y figurent, n'hésitez pas à questionner nos équipes qui restent à votre disposition.

Que vous soyez hospitalisé(e) à Belfort, à Montbéliard ou à Bavilliers, vous êtes pris(e) en charge avec le même souci partagé de qualité : l'HNFC, hôpital multi-sites, est organisé en pôles d'activités qui permettent de développer des complémentarités entre les services et des alternatives à l'hospitalisation.

La communauté médicale, l'ensemble des équipes soignantes, techniques et administratives mettent ainsi tout en oeuvre pour que votre séjour se déroule le mieux possible.

Pour améliorer sans cesse la qualité de nos services et de nos prestations, votre avis nous est précieux. Un questionnaire de satisfaction, en annexe, vous permettra de nous donner votre opinion.

Nous vous adressons nos meilleurs voeux de prompt rétablissement.

Pierre Roche
Directeur

> Sommaire

Présentation générale de l'HNFC _____ P.4

- *Les chiffres clés*
- *Les principales instances*

Les différents sites _____ P.5

- *Site de Belfort*
- *Site de Montbéliard*
- *Site du Mittan*
- *Site Pierre Engel*
- *Organisation en Pôles de l'HNFC*

Votre Séjour _____ P.9

- *Votre admission*
- *Le personnel qui vous accompagne*
- *La prise en charge de votre douleur*
- *L'hygiène à l'hôpital*
- *Votre sortie*

Infos pratiques _____ P.16

- *Les repas*
- *Les effets personnels*
- *Les objets de valeurs*
- *Le téléphone*
- *La télévision et la radio*
- *Les boutiques et les cafétérias*
- *La bibliothèque*
- *Les visites*
- *Le laboratoire*
- *La pharmacie*
- *Les infos utiles*
- *Le courrier*
- *Le Culte*
- *Les associations*
- *Le droit de vote*

Vos droits et obligations _____ P.21

- *Le respect de la confidentialité*
- *Le droit à l'information*
- *La personne de confiance*
- *Les directives anticipées*
- *Le traitement des informations*
- *Le don d'organes*
- *L'accès au dossier médical*
- *A votre écoute*
- *Les règles à observer*

La Charte de la personne hospitalisée _____ P.26

Les Cultes _____ P.27

Les Associations _____ P.28

L'Hôpital Nord Franche-Comté (HNFC) est un établissement accrédité par la Haute Autorité de Santé en Mars 2007, certifié «V2» en 2010 et en cours de certification pour la procédure «V3».



Présentation générale de l'HNFC

➤ Les chiffres clés

L'Hôpital Nord Franche-Comté offre une capacité de 1260 lits et places pour une population desservie d'environ 350 000 habitants couvrant le Territoire de Belfort, l'Est de la Haute-Saône (Héricourt et alentours) et le Nord du Doubs (Communauté d'agglomérations du Pays de Montbéliard jusqu'à Maïche).

Il met à votre service plus de 3 800 agents dont notamment :

- plus de 400 médecins
- près de 3 400 personnels non médicaux

Il assure chaque année environ :

- 90 000 passages aux urgences
- 360 000 consultations et actes externes
- 53 000 hospitalisations
- 3 400 naissances

Il assure chaque jour :

- le traitement de 8 tonnes de linge
- le service de 5 000 repas

➤ Les principales instances

■ Le Conseil de Surveillance

Il se prononce sur les orientations stratégiques et le contrôle permanent de la gestion de l'établissement.

Il est composé de représentants du personnel, des collectivités territoriales et de personnalités qualifiées, dont deux représentants des usagers.

■ Le Directoire

Il est composé de 7 membres (directeurs et médecins) et il conseille le directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement. Les chefs de pôle sont invités aux réunions du Directoire.

■ La Commission Médicale d'Établissement (CME)

Elle est consultée sur le projet d'établissement et notamment le projet médical. Elle contribue à l'élaboration de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et aux projets relatifs aux conditions d'accueil et de prise en charge des usagers. Elle est composée de médecins de l'établissement.

■ La Commission de Soins Infirmiers, de Rééducation & Médico-Techniques

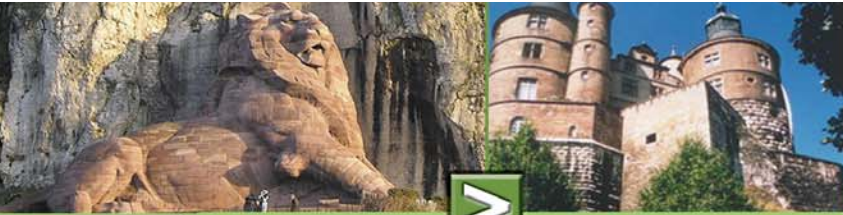
Elle est consultée sur l'organisation générale des soins et l'accompagnement des malades dans le cadre d'un projet de soins. Elle est principalement composée de représentants du personnel soignant non médical.

■ Le Comité Technique d'Établissement (CTE)

Il donne son avis sur le projet d'établissement, le budget, les conditions et l'organisation du travail et la formation. Il est composé de représentants du personnel.

■ L'équipe de Direction,

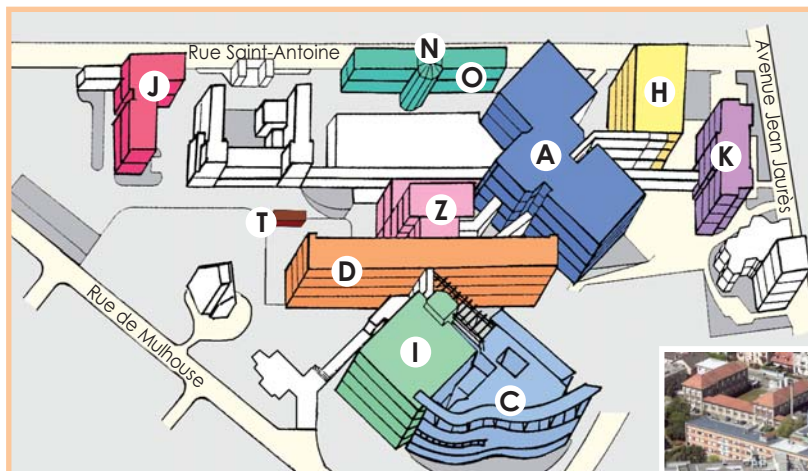
Sous la responsabilité du Directeur, elle met en oeuvre la politique de l'établissement et assure la conduite générale et quotidienne de l'établissement.



Les différents sites

Site de Belfort

14, rue de Mulhouse - CS 20499
 90016 Belfort Cedex
 Tél. 03 84 98 80 00



- A** Bâtiment de Médecine (Gastro-entérologie / Diabétologie
Pneumologie / Médecine interne / Pédiatrie) Anesthésie / Douleur
- C** Bâtiment de Chirurgie - Urgences
- D** Maternité - Ophtalmologie - Chirurgie ambulatoire - Unité de Surveillance Continue - Unité de Gériatrie
Aiguë Pharmacie
- H** Bâtiment de Médecine (Maladies infectieuses / Rhumatologie / Cardiologie) - Rééducation fonctionnelle
- I** Plateau technique - Réanimation - Unité Médicalisée d'Accueil
- J** Laboratoires de biologie
- K** Pavillon Lévy-Grünwald (Equipe Mobile de Soins Palliatifs / Service social / Pass'relle)
- N** Chapelle - Chambre mortuaire
- O** Laboratoire d'anatomie pathologique anatomopathologie
- Z** Imagerie Médicale
- T** IRM

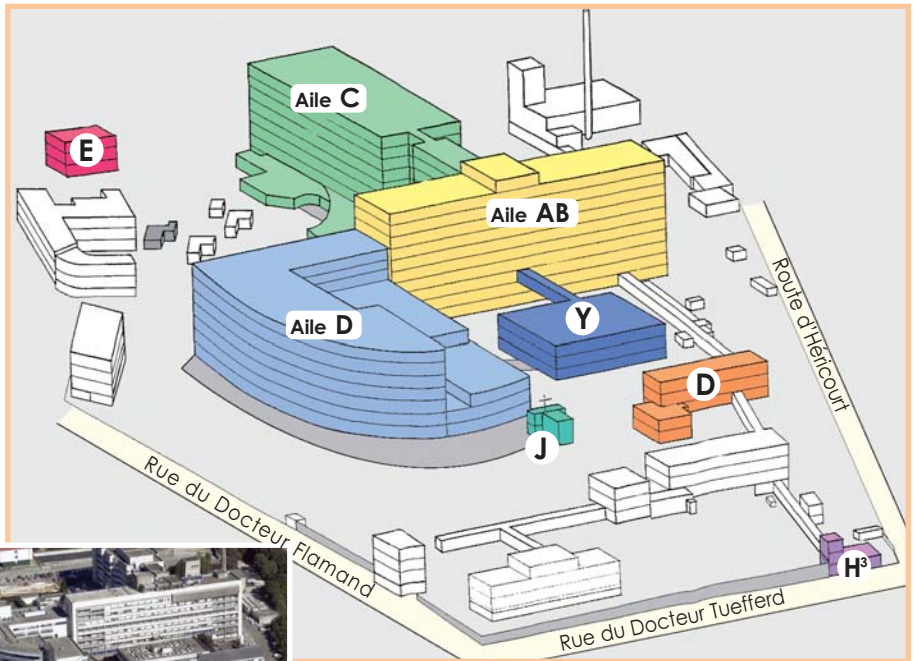
➤ Site de Montbéliard

André Bouloche

2, rue du Docteur Flamand - CS 39462

25209 Montbéliard Cedex

Tél. 03 81 98 80 00



Aile AB

Bâtiment de Médecine et de Chirurgie - Imagerie médicale - Médecine nucléaire

Aile C

Bâtiment de Médecine et de Chirurgie - Réanimation - Urgences

Aile D

Secteur Femme, Mère, Enfant - Néphrologie - Hémodialyse - Rééducation fonctionnelle
Consultations d'ORL

D OSMOSE (Dialyse)

E Equipe Mobile de Soins palliatifs

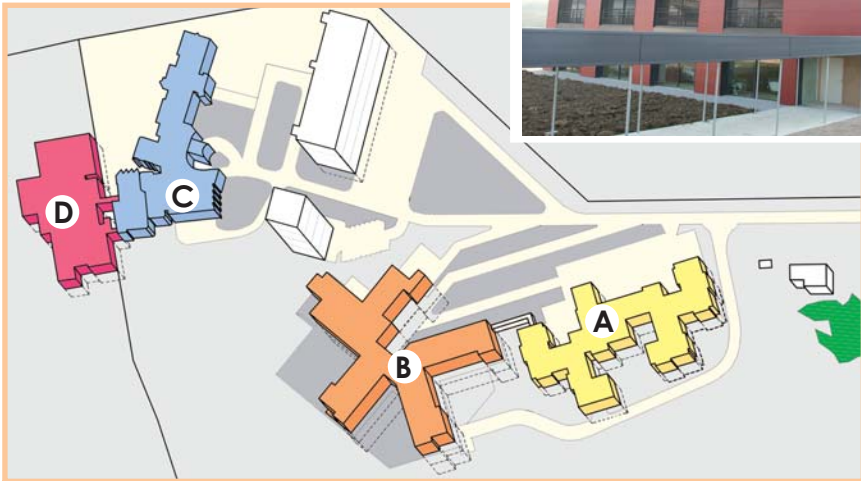
H³ Chambre mortuaire

J Chapelle

Y Laboratoires - Explorations fonctionnelles de neurologie

> Site du Mittan

Rue Pierre & Marie Curie
25209 Montbéliard Cedex
Tél. 03 81 98 80 00



A Maison Joly - EHPAD/USLD

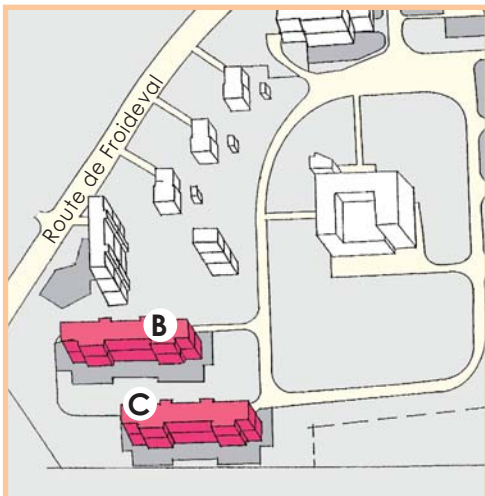
C Oncologie

B Soins de suite et de réadaptation

D Radiothérapie

> Site Pierre Engel

Route de Froideval
90800 Bavilliers
Tél. 03 84 98 80 00



B Soins de suite et de réadaptation / Orientation Orthotraumatologie

C Neurogériatrie / Hôpital de jour Gériatrique

> Organisation en Pôles de l'HNFC

Un pôle est un regroupement de secteurs, services et unités fonctionnelles ayant des activités de soins, de prévention communes ou complémentaires.

■ Pôle des Admissions Non Programmées

Urgences/SAMU/SMUR - Unité Médicalisée d'Accueil - Réanimation - Maladies infectieuses - Unité de Soins Continue - Médecine interne - Unité de Gériatrie Aiguë Gériatrie - Rhumatologie - Prélèvements Multi-Organes - Hématologie

■ Pôle du Risque Vasculaire

Cardiologie/Angiographie - Neurologie - Diabète/Endocrinologie - Néphrologie/Hémodialyse - Dermatologie - Hôpitaux de jour de médecine

■ Pôle Femme-Mère-Enfant

Gynécologie - Obstétrique - Orthogénie - Pédiatrie - Néonatalogie - Unité de pathologies mammaires - Unité de diagnostic anténatal - Unité de pathologie cervico-vaginale et vulvaire

■ Pôle des Spécialités Chirurgicales

*Ophthalmologie - ORL - Orthopédie/Traumatologie - Urologie - Stomatologie - Unité d'Anesthésie et de Chirurgie Ambulatoire - Chirurgie plastique, esthétique et reconstructrice
Chirurgie vasculaire et thoracique*

■ Pôle Médico-Chirurgical

*Oncologie - Radiothérapie - Pneumologie - Gastro-entérologie - Chirurgie viscérale
Unité de consultations en soins ambulatoires (UCSA)*

■ Pôle de l'Approche Pluridisciplinaire de l'Autonomie

Soins de suite et de Réadaptation - Rééducation et réadaptation fonctionnelle - Equipe Mobile de Soins Palliatifs - Unité de soins palliatifs - Diététique

■ Pôle Anesthésie, Douleur, Blocs Opératoires

Anesthésie - Douleur - Blocs opératoires

■ Pôle DIM, Hygiène, Pharmacie

Pharmacie - Stérilisation - Département d'Information Médicale - Hygiène

■ Pôle Imagerie

Imagerie médicale - Médecine nucléaire - Radiologie interventionnelle

■ Pôle des laboratoires

Anatomopathologie - Biochimie - Immunologie - Hématologie - Microbiologie



Votre séjour

➤ Votre admission

■ L'accueil

À l'entrée du site André Bouloche à Montbéliard et du site de Belfort, les hôtesses d'accueil vous orientent dans l'établissement et répondent à vos demandes d'information.

■ Les démarches administratives

L'admission d'urgence

La priorité est bien sûr donnée aux soins. L'un de vos proches pourra régulariser à votre place votre situation administrative au secrétariat des Urgences ou au bureau des admissions.

La pré-admission

Si un rendez-vous d'hospitalisation vous a été fixé, vous pouvez établir votre dossier administratif à l'avance en vous présentant au bureau des admissions et en cas d'intervention chirurgicale, avant le rendez-vous avec le médecin anesthésiste.

L'admission

Votre admission à l'hôpital comporte des formalités indispensables pour assurer le règlement de vos frais d'hospitalisation par les organismes de protection sociale.

Pour la constitution de votre dossier d'admission et de prise en charge, munissez-vous des documents suivants :

- > une pièce d'identité,
- > la carte Vitale,

> si vous êtes bénéficiaire d'une prise en charge à 100 %, votre notification d'exonération,

> votre carte de mutuelle ou assurance si vous en avez une,

> votre attestation CMU (Couverture Maladie Universelle),

> si vous êtes bénéficiaire de l'article 115, votre carnet de soins gratuits,

> si vous êtes accidenté(e) du travail, la feuille d'accident du travail délivrée par votre employeur,

> si vous êtes assuré(e) au régime général d'un pays de l'UE : la carte européenne d'assurance maladie,

> si vous êtes ressortissant d'un pays non membre de l'UE ou si vous ne pouvez fournir un des formulaires ci-dessus, il vous sera demandé l'avance des frais de séjour,

> si vous n'êtes pas assuré(e) social ou si vos ressources ne vous permettent pas de régler vous-même tout ou partie des frais, signalez votre situation à l'agent du bureau des Admissions dès votre entrée et à l'assistante sociale du service d'accueil. Cette dernière étudiera votre situation et vous aidera à effectuer les démarches nécessaires pour bénéficier des aides prévues par la réglementation (Couverture Maladie Universelle, Aide Médicale d'Etat). Cette demande d'aides n'équivaut pas à un accord de prise en charge.

Les horaires

> Site de Belfort

Le bureau des admissions est ouvert du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00.

> Site Montbéliard

Le bureau des admissions est ouvert du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00.

Le relais est assuré par l'accueil situé dans le hall central du bâtiment C le samedi et dimanche de 10h30 à 18h30.

■ Pour la continuité des soins

Ce que vous devez apporter

- > vos radios personnelles et vos résultats d'exams,
- > votre dernière ordonnance, si vous suivez un traitement, ainsi que vos médicaments,
- > votre carte de groupe sanguin,
- > votre carnet de santé.

■ Les frais d'hospitalisation

Les frais de séjour comprennent :

Le tarif journalier

C'est le prix des prestations de soins et d'hébergement pour une journée dans un service d'hospitalisation. Ces tarifs peuvent varier suivant la discipline d'hospitalisation. Ils sont fixés par l'Agence Régionale de Santé (ARS) et sont affichés aux guichets des Admissions.

Le forfait journalier

Fixé par le ministère chargé de la Santé, le forfait hospitalier journalier constitue votre contribution minimale réglementaire aux dépenses hôtelières.

Si vous êtes bénéficiaire du régime général de la Sécurité Sociale, vous trouverez ci-dessous les principales modalités de prise en charge.

Votre situation	Tarif journalier		Forfait journalier	Transport d'urgence (SAMU/SMUR)
	80 %	Ticket modérateur 20 %		
Cas général	CPAM	Mutuelle ou à votre charge
Cas particuliers				
> Surveillance de grossesse (à partir du 6 ^{ème} mois)				
> Accouchement				
> Enfant hospitalisé (avant le 32 ^{ème} jour de vie)		Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM)
> Accident du travail				
> Bénéficiaire de l'article L. 115			CPAM ou à la charge de l'état
> Patient atteint d'une affection longue durée, d'affections multiples, d'une affection hors liste				
- Si soins en rapport		CPAM	Mutuelle ou à votre charge	CPAM
- Si soins non en rapport	CPAM	Mutuelle ou à votre charge
> Bénéficiaires d'une pension d'invalidité ou d'une rente accident de travail		CPAM	Mutuelle ou à votre charge	CPAM
> Hospitalisation pour intervention chirurgicale supérieure à 91 euros		CPAM	Mutuelle ou à votre charge	CPAM
> A partir du 31 ^{ème} jour d'hospitalisation		CPAM	Mutuelle ou à votre charge	

Vous êtes bénéficiaire d'un autre régime de Sécurité Sociale ou d'un autre organisme d'affiliation, vous pouvez vous renseigner auprès du bureau des admissions.

■ Les conditions particulières d'hospitalisation

La chambre particulière

Dans certains services, vous pouvez demander, dans la limite des places disponibles, une chambre particulière. Un supplément vous sera facturé ; celui-ci n'est pas couvert par les organismes d'assurance maladie, ni par la CMU mais certaines mutuelles le prennent en charge, en totalité ou partiellement.

L'accompagnement d'un proche

Il est possible de prendre un repas, en tant qu'accompagnant, dans la chambre d'un proche hospitalisé, et éventuellement, si la chambre le permet, de bénéficier d'un lit d'appoint. Renseignez-vous auprès du service d'hospitalisation pour un accord préalable. Cette prestation donnera lieu à une facturation, même aux bénéficiaires de la CMU.

L'activité libérale

Certains médecins hospitaliers, dans le cadre de leur activité libérale, peuvent recevoir en consultation et en hospitalisation des patients qui en ont exprimé le choix. Le montant des honoraires est fixé par le praticien. Il peut être différent de celui pris en compte par la sécurité sociale. Ces honoraires sont payables en plus des frais d'hospitalisation. Le secrétariat du service peut vous renseigner. Les tarifs sont affichés.

➤ Le personnel qui vous accompagne

Dans l'unité de soins qui vous accueille, une équipe est à votre service 24 H sur 24 et 7 J sur 7 pour vous délivrer des soins, mais aussi veiller à votre sécurité et au confort de votre vie quotidienne. L'HNFC, soucieux de la qualité de la prise en charge des usagers, est engagé dans une démarche de promotion de la bientraitance. Pour ce faire, votre accompagnement sera centré sur vos besoins, vos attentes, dans le respect de votre histoire, de votre dignité, de votre intimité et de votre singularité.



L'équipe médicale est constituée

- > d'un médecin chef de service entouré de collaborateurs praticiens hospitaliers, assistants et attachés,
- > d'internes des hôpitaux et d'étudiants ou médecins stagiaires. Ces médecins sont amenés à vous examiner et à vous soigner ; ils vous informent sur votre état de santé et peuvent recevoir les membres de votre famille ou entourage désignés par vous et leur donner de vos nouvelles,
- > de sages-femmes dans les services de maternité dont le rôle est d'accompagner votre grossesse et votre accouchement en coordination avec le médecin obstétricien. Elles assurent le suivi de vos soins, vous donnent des conseils de santé pour vous et votre bébé.

Identitovigilance

À votre entrée, vous êtes identifié(e) par votre nom, votre prénom, votre date de naissance et votre sexe. Ces renseignements doivent être relevés à partir d'une pièce d'identité portant votre photographie (carte d'identité, passeport, permis de conduire, titre de séjour...). À tout moment de votre séjour, le personnel soignant doit pouvoir s'assurer de votre identité.

Ne vous étonnez pas que l'on vous demande, à plusieurs reprises, de vous identifier ni que votre identité puisse être inscrite sur un bracelet.

Pour améliorer la sécurité, le port du bracelet se révèle indispensable.



L'équipe soignante est constituée de :

> **Cadre de santé** chargé d'organiser votre accueil et votre séjour. Il encadre le personnel infirmier, les aides-soignant, les auxiliaires de puériculture et les agents des services hospitaliers.



> **Infirmiers ou de puéricultrices** (dans les services accueillant des enfants) chargés de dispenser les soins nécessaires. A votre écoute, ils assurent également un rôle d'aide et d'éducation en santé.

> **Aides-soignants ou d'auxiliaires de puériculture** (dans les services accueillant des enfants) qui collaborent avec les infirmiers ou les puéricultrices lors des soins et répondent à vos besoins essentiels d'hygiène et de confort.

> **Agents de services hospitaliers** qui assurent l'entretien de votre chambre et du service. Ils participent à la distribution des repas avec les aides-soignants.

> **Secrétaires médicales** qui assurent la gestion des dossiers médicaux et des rendez-vous de consultations. Elles sont à votre disposition pour les questions d'ordre administratif.



En fonction de vos attentes et de vos besoins, vous pourrez être amené(e) à rencontrer d'autres professionnels :



> **Des diététiciennes** qui pourront, si un régime particulier vous est prescrit, vous donner des conseils et vous aider à élaborer vos menus en vue de votre retour à domicile.

> **D'un Stomathérapeute** qui peut vous apporter aide et conseils, si vous êtes porteur d'une stomie récente ou non, réalisée ou non à l'HNFC, dans le cadre de votre hospitalisation ou en consultations externes.

> **Des psychologues** qui évaluent et traitent des troubles d'ordre psychologique.

> **Des assistantes sociales** qui vous aideront à résoudre vos problèmes d'ordre social, familial, professionnel et administratif en vous informant de vos droits. Elles évalueront avec vous et votre entourage les solutions les mieux adaptées pour organiser votre sortie et faciliter votre retour à domicile. N'hésitez pas à demander leurs coordonnées au secrétariat du service.

> **Une équipe de rééducation** constituée de médecins rééducateurs, de kinésithérapeutes et d'ergothérapeutes.

> **Une Equipe Mobile de Soins Palliatifs**, composée de médecins, infirmières, psychologue, cadre de santé, secrétaire, participe à la prise en charge globale : symptômes d'inconfort physique, souffrance morale, socio familiale et spirituelle de personnes soignées pour une maladie grave et évolutive. Elle peut être sollicitée pour une aide au questionnement éthique. Elle se déplace au lit du malade hospitalisé, travaille en collaboration et complémentarité des professionnels de santé de l'HNFC et du domicile. Soignants, malade ou proches du malade peuvent la contacter. Elle propose également :

- un soutien aux proches pendant l'accompagnement de la personne malade.
- un soutien aux personnes endeuillés.

> **Des brancardiers** qui assurent votre transport au sein de l'établissement.



Toutes ces personnes s'efforceront de vous aider à vivre votre séjour à l'hôpital dans les meilleures conditions possibles.

Vous pourrez les identifier grâce au nom et à la fonction figurant sur leurs tenues.

Sachez également que l'ensemble du personnel est tenu à la plus grande discrétion et doit observer le secret professionnel.

➤ **La prise en charge de votre douleur**

**La douleur n'est pas une fatalité.
La douleur se prévient, la douleur se traite.
Soulager votre douleur, c'est possible.**

Dans notre établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles.

La douleur n'est pas une fatalité

Supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister. Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie.

On peut la prévenir

La prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne des équipes soignantes : après une intervention chirurgicale, pendant un examen douloureux, avant une situation qui peut entraîner une douleur (transport, séance de rééducation...).

On peut la traiter

Traiter la douleur, c'est contribuer à retrouver le bien-être, l'appétit, le sommeil, l'autonomie et se retrouver avec les autres.

Alors, parlons-en ensemble

Soulager votre douleur, c'est possible si vous en parlez. Aidez l'équipe soignante qui vous prend en charge à traiter votre douleur. Nous ne pouvons rien faire sans votre concours. Pour un enfant ou un membre de votre famille, l'entourage peut aider à la prise en charge de la douleur.

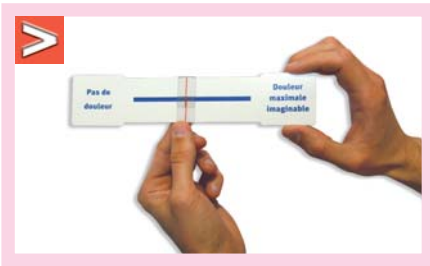
Dans notre établissement, nous mettons en oeuvre tous les moyens à notre disposition pour soulager votre douleur, même si nous ne pouvons pas en garantir l'absence totale.

➤ L'hygiène à l'hôpital

D'autres moyens que les médicaments peuvent être employés pour réduire les douleurs, améliorer votre confort et votre bien-être : la relaxation, le calme, le repos, les massages, des applications de poches de glace ou d'eau chaude, la stimulation électrique... Comme les médicaments, ils seront adaptés à votre cas.

Évaluez votre douleur

Une réglette sera mise à votre disposition : elle vous permettra d'indiquer l'importance de votre douleur. Nous vous montrerons comment vous en servir dès votre arrivée. D'autres outils d'évaluation peuvent être utilisés. L'évaluation de votre douleur doit être systématique et régulière, au même titre que la prise de la tension artérielle, du pouls et de la température.



■ L'unité de prise en charge de la douleur chronique

Ce service accueille les patients qui souffrent de douleurs qui évoluent depuis plus de 3 mois. L'équipe qui y travaille est pluridisciplinaire et s'attachera à soulager votre douleur physique et parfois la douleur morale associée.

■ Le CLUDS

Dans cet établissement, des médecins et des membres de l'ensemble du personnel soignant et administratif se réunissent régulièrement au sein du Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD), afin de toujours améliorer la prise en charge de votre douleur et de certains symptômes.

Les infections acquises à l'hôpital, encore appelées infections nosocomiales, sont une réalité préoccupante à laquelle sont confrontés tous les établissements de santé. La survenue d'une infection nosocomiale dépend notamment de l'état de santé du patient et également du type de soins effectués.

Une équipe de professionnels de santé est dédiée à cette mission.

Des mesures sont exigées des médecins, des personnels soignants ainsi que de l'ensemble des professionnels de l'établissement.

En outre, la prévention des infections nosocomiales repose aussi sur votre participation et celle des personnes qui vous rendent visite.

Nous vous demandons de bien vouloir :

> respecter les règles élémentaires d'hygiène corporelle (lavage des mains, vêtements propres...),

> recommander à vos proches de ne pas vous rendre visite lorsqu'ils sont porteurs d'une maladie infectieuse ou contagieuse.

Pour prévenir tous risques d'infection, veuillez également signaler à vos visiteurs :

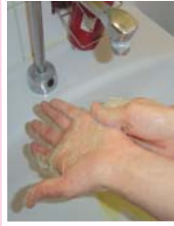
> qu'ils ne doivent pas s'asseoir sur votre lit,

> qu'ils ne doivent pas toucher le matériel médical,

> que les plantes et fleurs sont interdites (les plantes véhiculent des bactéries et des champignons qui peuvent être à l'origine d'infections).

Nous mettons à votre disposition dans toutes les chambres, des flacons de solution hydroalcoolique, n'hésitez pas à les utiliser.

> Si vous devez faire l'objet d'un isolement lié à une infection, le service d'hospitalisation vous donnera des consignes particulières spécifiques dont certaines seront également destinées à votre entourage.



> Seul le médecin du service est habilité à rédiger une **Prescription Médicale de Transport (PMT)** qui sera demandée par le prestataire ambulancier ou le taxi avant tout déplacement. Vous avez le libre choix de la société de transport qui pourra être appelée, à votre demande, par le service.

Les frais seront remboursés selon les conditions fixés par l'assurance maladie et votre mutuelle. En l'absence de prescription, les frais de transport resteront à votre charge.

Tous les établissements sont tenus à la mesure d'indicateurs de lutte contre les infections nosocomiales. Les résultats sont consultables sur le site www.hnfc.fr

Votre sortie

Le médecin responsable de votre suivi médical décide du jour de votre sortie en collaboration avec vous et votre entourage. L'équipe du service organise votre départ et la continuité de votre prise en charge (aide à domicile, soins infirmiers, rendez-vous médical...).

> Si vous manifestez le souhait de **sortir contre avis médical**, vous devrez signer une attestation vous informant des risques que vous encourez et dégageant la responsabilité de l'hôpital.

> **Des autorisations de sortie** pourront vous être données par le médecin pour une durée n'excédant pas 48 heures, notamment en cas d'hospitalisation de longue durée.

Pour les patients mineurs, la sortie ne pourra s'effectuer qu'avec l'accord préalable du ou des titulaires de l'autorité parentale ou du représentant légal du mineur.

> Si votre état le nécessite, un arrêt de travail, une ordonnance, une prescription médicale de transport pourront vous être remis à votre sortie du service.

> Si vous devez compléter votre dossier administratif ou si vous avez besoin d'un bulletin de situation précisant la durée de votre hospitalisation (destiné à votre employeur ou à tout autre organisme), veuillez vous rendre au bureau des Admissions.

> Pour les personnes âgées aidées, il existe un dispositif de sortie proposé par le GIE-IMPA, afin de maintenir et renforcer l'autonomie des personnes âgées désirant rester à domicile. Pour tous renseignements sur ce dispositif, vous pouvez prendre contact avec l'assistante sociale du service (coordonnées disponibles au secrétariat).



Infos pratiques

> Les repas

Un entretien d'accueil, effectué en début de séjour, permet de prendre en compte vos goûts et habitudes alimentaires. Nous avons la possibilité de préparer des menus respectant vos convictions religieuses si vous le souhaitez. Les menus sont élaborés avec le concours de diététiciennes.

La prestation repas est régulièrement évaluée par une commission de dégustation qui se réunit une fois par mois. Si un régime vous a été prescrit, vos menus seront adaptés en conséquence. Si l'un de vos proches souhaite prendre un repas avec vous, veuillez prévenir un infirmier préalablement. Si une aide provisoire vous est indispensable (pour couper votre viande par exemple), veuillez également le signaler.

Les repas sont servis aux heures suivantes :

> Sites de Belfort

Petit déjeuner > à partir de 7h15

Déjeuner > à partir de 12h00

Dîner > à partir de 18h00

> Sites de Montbéliard

Petit déjeuner > à partir de 8h00

Déjeuner > à partir de 12h00

Dîner > à partir de 18h00

> Les effets personnels

> **Le linge** : munissez-vous de votre linge personnel (pyjama, chemise de nuit, robe de chambre, chaussons) et de votre nécessaire de toilette (brosse à dents et dentifrice, rasoir, peigne ou brosse à cheveux, serviettes, gants de toilette et savon).

> **Les médicaments** : lors d'une hospitalisation, il est indispensable de vous munir de votre ordonnance et de vos médicaments afin d'éviter des interactions avec les nouvelles prescriptions liées à votre séjour. Nous vous recommandons d'informer le médecin hospitalier de votre traitement en cours.

Vos médicaments personnels vous seront retirés à l'entrée et restitués lors de votre sortie de l'hôpital. Il est déconseillé de prendre des médicaments en automédication durant votre séjour hospitalier.

> Les objets de valeurs

Nous vous conseillons, durant votre séjour dans notre établissement, de ne pas conserver de moyens de paiement sur vous (argent, cartes bancaires, chéquiers...) ainsi que des objets de valeur comme par exemple des bijoux.

Afin de prévenir tout vol ou perte de ces moyens de paiement ou objets de valeurs, nous vous conseillons de les remettre à votre famille. Vous avez également la possibilité de les faire déposer gratuitement à la trésorerie, contre reçu, par l'intermédiaire d'un agent habilité du bureau des entrées.

Vous pourrez effectuer le retrait de ces biens auprès de la Trésorerie :

Du lundi au jeudi de 9h00 à 12h00

et de 13h30 à 16h30

le vendredi de 9h00 à 12h00

et de 13h30 à 16h00.

> **Belfort** - Trésor Public, 23 rue Thiers.

> **Montbéliard** - Face à l'entrée des Urgences.

Munissez-vous d'une pièce d'identité et de votre reçu. Une tierce personne pourra effectuer ce retrait à votre place à condition d'être munie du reçu, d'une procuration manuscrite, de sa pièce d'identité et de la vôtre.

Nous vous précisons que l'établissement ne saurait être tenu responsable de la perte ou du vol des objets que vous avez choisi de conserver durant votre hospitalisation.

■ Les prothèses dentaires, auditives et lunettes

Si vous portez des prothèses dentaires, rangez-les soigneusement dans les boîtes prévues à cet effet et disponibles dans les services. Veillez par ailleurs à ce que vos prothèses auditives ou vos lunettes, si vous les retirez, soient placées dans un conditionnement ne prêtant pas à confusion pour le personnel du service.

> Le téléphone

L'utilisation des téléphones portables est tolérée dans l'enceinte du centre hospitalier hors des zones signalées :

> Pour votre repos et celui des autres patients, nous vous demandons d'éviter les communications téléphoniques tardives.

> Des cabines publiques à carte sont à votre disposition dans la plupart des halls d'accueil.

> La plupart des chambres de l'hôpital sont équipées d'appareils téléphoniques et vous pouvez recevoir directement vos appels.

> Pour passer vos appels, vous devez demander une ouverture de ligne aux hôtesses d'accueil.

> Site de Belfort

Vous devez vous rendre à l'accueil dans le hall central près de la cafétéria (côté rue de Mulhouse).

**Du lundi au vendredi
de 8h00 à 19h30**

**Samedi, dimanche et jours fériés
de 10h30 à 18h30.**



> Site de Montbéliard

Vous devez vous rendre à l'accueil dans le hall central près de la cafétéria.

**Du lundi au vendredi
de 8h00 à 19h30**

**Samedi, dimanche et jours fériés
de 10h30 à 18h30.**



Le paiement de 2 euros minimum s'effectue d'avance (espèces, chèque sur présentation d'une pièce d'identité). Les unités non consommées ne seront pas remboursées.

> La télévision et la radio

Nous vous demandons de régler le niveau sonore de votre téléviseur ou de votre poste de radio personnel de façon à ne pas gêner le repos des autres patients.

Vous pouvez obtenir la télévision dans votre chambre en échange d'une redevance journalière.

> Site de Belfort

Le service télévision se situe dans le hall du bâtiment principal (bâtiment I), le bureau est ouvert :

**du lundi au vendredi
de 10h00 à 12h30 et de 13h00 à 18h00**
**Samedi, dimanche et jours fériés
de 13h00 à 17h00**

> Site de Montbéliard

Le service télévision se situe dans le hall du bâtiment de la maternité (aile D), le bureau est ouvert :

**du lundi au vendredi
de 10h00 à 18h00**
**Samedi, dimanche et jours fériés
de 12h00 à 17h00**



Pour mettre en fonction le téléviseur il est indispensable de vous rendre au bureau télévision.

Le règlement peut se faire en espèces, par chèque ou par carte bancaire.

> Les boutiques et les cafétérias

Une cafétéria et un point presse.

situés dans les halls d'accueil, proposent à la vente des articles de presse, cartes téléphoniques, petits cadeaux divers, boissons chaudes et froides, confiseries et restauration légère.

**Du lundi au vendredi
de 8h30 à 19h00,**

**le samedi, dimanche et jours fériés
de 11h00 à 18h00.**



> La bibliothèque

> Site de Montbéliard

Une fois par semaine, des animateurs bénévoles passent dans votre chambre pour vous proposer gratuitement des livres et des revues. Merci de ne pas oublier de les rendre avant votre départ.

Une permanence est organisée les mardi et jeudi de 14h00 à 16h30 dans la bibliothèque située au rez-de-chaussée, en face des consultations externes.



> Les visites

Sauf pour certains services (pédiatrie, réanimation...) et à l'exception d'une contre-indication médicale, vos proches (parents et amis) peuvent vous rendre visite selon les horaires fixés par le service.

Nous vous demandons de bien vouloir :

- respecter le repos et l'intimité des autres patients, notamment dans les chambres à plusieurs lits,

- éviter les visites en groupe (pas plus de 2 ou 3 personnes).

Il est par ailleurs déconseillé d'amener des enfants en bas âge.

Si vous ne souhaitez pas recevoir de visites, adressez-vous au cadre de santé de votre service.

> Le laboratoire

Conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, nous vous informons que certains échantillons de vos prélèvements (fonds de tube habituellement éliminés) peuvent être récupérés après que vos examens biologiques aient été réalisés, afin d'être utilisés de façon totalement anonyme pour la recherche biomédicale.

> La pharmacie

Les pharmacies hospitalières de Belfort et de Montbéliard peuvent vous délivrer des médicaments non disponibles dans les pharmacies de ville, sur présentation d'une ordonnance médicale hospitalière.

Horaires d'ouverture :

Du lundi au vendredi de 11h00 à 13h00
et de 14h30 à 17h30 sur Belfort.

Du lundi au vendredi de 11h00 à 13h00
et de 15h00 à 17h30 sur Montbéliard.

Le samedi de 10h30 à 13h00 sur Belfort
et Montbéliard.

> Les infos utiles

Plans, horaires de bus, taxis, annuaires téléphoniques sont disponibles pour vous et votre entourage à l'accueil des sites de Belfort et de Montbéliard.

> Le courrier

Le courrier vous est distribué du lundi au vendredi par le personnel du service. Afin de faciliter leur tâche et d'éviter les erreurs ou les retards, demandez à vos correspondants de mentionner votre nom, ainsi que le numéro de votre chambre et le service où vous êtes hospitalisé(e).

Adresses postales

> Belfort

Hôpital Nord Franche-Comté
Site de Belfort

M. ou M^{me}

ServiceChambre

14, rue de Mulhouse
CS 20499

90016 BELFORT Cedex.

> Montbéliard

Hôpital Nord Franche-Comté
Site André Boulloche

M. ou M^{me}

ServiceChambre

2, rue du Docteur Flamand
CS 39462

25209 MONTBELIARD Cedex.



Pour expédier votre courrier, une boîte postale est à votre disposition dans les halls d'accueil.

> Le Culte

Des représentants des différents cultes peuvent vous rendre visite si vous le désirez. Pour les contacter, reportez-vous en fin de livret ou adressez-vous au personnel du service.

Lors de leurs visites, ils seront munis d'un badge qui vous permettra de les identifier.

La visite des représentants des différents cultes est subordonnée au respect :

- des convictions de chacun,
- du principe de laïcité,
- de la réalité hospitalière (confidentialité, respect des soins et de l'hygiène).

> Les associations

Différentes associations, liées par convention à l'établissement, assurent des permanences ou interviennent directement dans les services pour vous apporter notamment une aide morale, un accompagnement ou vous divertir.

Chaque membre d'association porte un badge qui vous permettra de l'identifier.

Vous trouverez en fin de livret la liste et les coordonnées des associations.

> Le droit de vote

Si vous êtes hospitalisé lors d'un scrutin électoral, vous avez la possibilité de voter par procuration. Adressez-vous au cadre de santé pour la procédure à suivre. Une pièce d'identité vous sera nécessaire.



Vos droits et obligations

La « Charte de la personne hospitalisée », figurant à la fin de ce livret d'accueil, énonce les grands principes de notre engagement à votre égard.

Son application entraîne des obligations nécessaires au bon fonctionnement de l'établissement auxquelles sont soumis le personnel, mais aussi les patients et leur entourage.

➤ Le respect de la confidentialité

L'ensemble du personnel de l'établissement est soumis au respect de la confidentialité des informations vous concernant et au respect de votre vie privée.

Des dispositions particulières peuvent être prises sur demande formulée auprès du médecin vous prenant en charge ou du cadre de santé du service.

➤ Le droit à l'information

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé pour prendre, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé.

> Le patient est l'interlocuteur privilégié du médecin dès lors qu'il est en état d'exprimer sa volonté. Les informations concernant sa santé lui seront délivrées au cours d'entretiens individuels.

> Les mineurs et les majeurs sous tutelle sont en droit de recevoir une information sur leur état de santé.

Cette information sera adaptée à leur maturité pour les mineurs et à leurs facultés de discernement pour les majeurs sous tutelle.

Ce droit à l'information est également reconnu aux titulaires de l'autorité parentale ou au tuteur.

Toutefois, le mineur peut s'opposer expressément à l'information du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé. Dans ce cas, le mineur se fait accompagner d'une personne majeure de son choix.

> Tout patient a le droit d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic à condition que ce refus n'expose pas des tiers à un risque de contamination.

➤ La personne de confiance

> Vous pouvez désigner une personne de votre entourage, en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner dans vos démarches tout au long de votre hospitalisation. Si vous le souhaitez, cette personne pourra assister aux entretiens médicaux vous concernant et vous aider dans vos décisions concernant votre santé.

> Cette personne de confiance sera consultée par l'équipe médicale si votre état de santé ne vous permet pas, pendant une période de votre hospitalisation, de faire connaître votre avis ou les décisions que vous souhaiteriez prendre concernant votre santé.

> Cette personne peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Vous pourrez revenir sur votre choix à tout moment en le signalant à l'équipe soignante ou médicale du service.

> La proposition de désignation d'une personne de confiance vous sera faite, soit préalablement à votre hospitalisation, soit lors de votre entrée dans le service d'hospitalisation. La personne que vous désignez comme personne de confiance peut être aussi celle que vous avez désignée comme personne à prévenir en cas de nécessité. Personne de confiance et personne à prévenir peuvent être ou non la même personne.

➤ Les Directives anticipées

Selon le Code de la Santé Publique, toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée «directives anticipées», afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent notamment ses souhaits concernant les conditions de limitation, d'arrêt ou de poursuite d'un traitement.

Elles seront consultées par le médecin. Leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical et elles seront intégrées dans la réflexion pluridisciplinaire de l'équipe médicale et soignante qui s'occupe de vous. Elles sont renouvelables tous les trois ans et elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

➤ Le traitement des informations

■ Médicales et administratives

> Lors de votre hospitalisation, certaines informations administratives et médicales sont enregistrées dans des systèmes informatiques dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Ces données sont transmises aux médecins responsables de l'information médicale dans l'établissement et sont protégées par le secret médical.

Vous avez le droit de vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant, pour autant que le traitement de données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale. Vous pouvez également consulter et, éventuellement, faire rectifier ces informations par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix que vous aurez désigné.

> Des enquêtes peuvent être menées, notamment dans le cadre de l'évaluation des pratiques professionnelles, mais aussi dans le cadre de recherches dites non interventionnelles (épidémiologie), à partir de données figurant dans votre dossier médical et rendues anonymes. Ces enquêtes réalisées par des médecins donnent lieu à des analyses statistiques qui ont pour but l'amélioration de la qualité des soins ou l'amélioration des connaissances scientifiques en lien avec votre état de santé.

> Si vous vous opposez à ce que des données anonymes de votre dossier soient utilisées pour ces enquêtes, vous pouvez le faire savoir par courrier,

Hôpital Nord Franche-Comté
Direction de la Qualité
2, rue du Docteur Flamand
CS 39462
25209 MONTBELIARD Cedex.

➤ Le don d'organes & de tissus

Les greffes d'organes ou de tissus permettent de sauver des vies ou d'en améliorer considérablement la qualité.

> Donner ses organes : comment s'y prendre ?

Le moyen le plus efficace pour signifier votre choix est de le dire à vos proches. C'est vers eux que l'hôpital se tournera pour s'assurer de votre volonté. Vous pouvez également remplir un papier ou une carte de donneur que vous garderez sur vous.



> Et si je ne veux pas donner ?

Votre volonté sera respectée. Il suffit de le dire à vos proches ou de vous inscrire dans le Registre National du Refus.



**Don d'organes,
cadeau de vie**

Dire son choix sur le don d'organes et connaître celui de ses proches, c'est se donner toutes les chances de respecter la volonté de chacun.

Pour toute information complémentaire, contacter la coordination des prélèvements d'organes et de tissus :

Tél : 03 84 98 57 19 / 03 84 91 83 91

➤ L'accès au dossier médical

La loi vous permet d'avoir accès, à certaines conditions, aux informations de santé vous concernant et qui ont été réunies dans le dossier médical constitué lors de votre hospitalisation.

Vous pourrez présenter votre demande de communication de dossier médical à l'aide du formulaire disponible au secrétariat médical et sur le site internet www.hnfc.fr. Nous vous informons que les dossiers médicaux des patients peuvent être éliminés par l'établissement après un délai de principe de 20 ans à compter de la date du dernier séjour dans l'établissement ou de la dernière consultation externe des patients. Ce délai est réduit à 10 ans en cas de décès du patient.

➤ A votre écoute

■ Evaluation de votre satisfaction

L'amélioration de la qualité de votre séjour et des soins administrés à l'hôpital est notre souci constant. Pour y parvenir, nous avons besoin de vous.

> Un questionnaire de sortie est joint à ce livret d'accueil. Il vous permettra de nous faire des remarques et des suggestions sur vos conditions d'hospitalisation.

Après l'avoir rempli, vous pourrez le remettre :

- sous enveloppe au cadre de santé du service ou, à défaut, au personnel du service
- dans les boîtes prévues à cet effet dans les différents secteurs de l'établissement
- par voie postale après affranchissement

> L'hôpital mène également des enquêtes périodiques de satisfaction qui peuvent être ciblées sur un thème particulier (prise en charge de la douleur, restauration...). Ces enquêtes ont pour objectif d'améliorer la qualité des services et des soins dispensés et de mieux répondre à vos attentes et à celles des futurs patients.

> Vous serez peut-être sollicité(e), durant ou après votre séjour, pour participer à l'une de ces enquêtes. Nous vous remercions par avance de vos réponses.

En vertu de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, vous conserverez toujours la liberté de participer ou non à ces enquêtes.



■ **Vous souhaitez nous faire part d'un avis, d'une suggestion, voire d'une réclamation ?**

Vos premiers interlocuteurs sont les personnels de votre service d'hospitalisation.

> Pendant votre séjour, n'hésitez pas à vous adresser sans attendre :

- soit à un membre du personnel qui s'occupe de vous,
- soit au cadre de santé,
- soit au médecin du service.

> En cas de plainte ou de réclamation liée à votre prise en charge, vous pouvez écrire :

- au médecin qui s'est occupé de vous ou au responsable du service,
- à la Direction générale :

Hôpital Nord Franche-Comté

Direction Générale
14, rue de Mulhouse
CS 204 99
90016 BELFORT Cedex.

Selon les cas, la cellule de gestion des plaintes et réclamations pourra vous proposer de rencontrer un médiateur dans le Cadre de la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (C.R.U.Q.P.C).

> La Commission des Relations avec les Usagers est présidée par le Directeur de la Qualité.

Elle est composée de représentants des usagers, de médiateurs médicaux et non médicaux.

> Elle a pour mission de :

- veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches,
- contribuer par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Vous pouvez joindre les représentants des usagers via la Direction Générale au 03 84 98 50 03, vous serez alors mis en lien avec l'un des représentants .

> Les règles à observer

■ La vie interne de l'établissement

> Votre établissement est un lieu de vie où il est essentiel de respecter des règles d'usage et de savoir-vivre. Observez à l'égard du personnel et des autres malades la correction qui s'impose. Respectez les locaux et les objets mis à votre disposition.

> Toute personne hospitalisée doit respecter le repos des autres malades. Il convient d'utiliser avec discrétion des appareils de radio et de télévision et d'atténuer les lumières.

> Une notice explicative de la conduite à tenir en cas d'incendie et un plan d'évacuation sont affichés dans tous les services de l'établissement. Nous vous demandons de les consulter attentivement. Si vous décelez des fumées ou des odeurs suspectes, prévenez tout de suite l'équipe du service et respectez les consignes qui vous seront données.

> Par mesure d'hygiène, de sécurité et de respect pour les autres personnes, il est interdit de fumer dans l'établissement. Si vous êtes fumeur, profitez de votre hospitalisation pour arrêter de fumer : le médecin qui vous prend en charge pourra vous orienter vers un spécialiste qui vous guidera dans cette démarche.

> Les boissons alcoolisées et les substances toxiques sont interdites dans l'établissement.

> Des places de parking sont prévues pour les personnes handicapées. Nous vous prions instamment de ne pas les occuper sans raison et de respecter ainsi le handicap des autres. De la même façon, respectez les interdictions de stationner dans l'établissement et aux alentours pour ne pas gêner l'intervention des secours. En cas de non respect, les services de police sont habilités à intervenir.

> Notre établissement est soumis au principe de laïcité. Ce principe ne fait pas obstacle au respect de vos convictions religieuses et à votre liberté de culte sous réserve de :

- compatibilité avec les exigences de soins et d'hygiène,
- compatibilité avec le fonctionnement normal de l'unité,
- respect de la tranquillité des autres patients,
- non discrimination à l'égard du personnel.

> Le directeur de l'Hôpital peut prononcer la sortie d'un patient perturbant le bon fonctionnement d'un service ou ne se conformant pas au règlement intérieur de l'établissement (sortie disciplinaire).

> Le règlement intérieur de l'Hôpital Nord Franche-Comté est consultable sur demande à la Direction Générale à Belfort et à la Direction de la Qualité à Montbéliard.

Il est également disponible sur le site internet www.hnfc.fr.

La Charte de la personne hospitalisée

(Circulaire DHOS du 2 mars 2006)

Principes généraux

- 1 >** Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
- 2 >** Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en oeuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
- 3 >** L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
- 4 >** Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
- 5 >** Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
- 6 >** Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
- 7 >** La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
- 8 >** La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- 9 >** Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
- 10 >** La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
- 11 >** La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Les cultes

Pour solliciter la visite d'un représentant du culte de votre choix, il vous suffit de le contacter à l'aide des coordonnées ci-dessous. Le personnel du service se tient à votre disposition pour vous aider dans votre démarche.

Vous avez la possibilité de vous recueillir dans les chapelles des différents sites.

Pour vous y rendre, il vous suffit de vous référer au plan situé au début de ce livret.

<p>Aumônerie Catholique Sites de Belfort et Montbéliard :</p> <p>Yves BESANCENEY</p> <p>Tél. : 03 84 98 56 23 Appel possible depuis une chambre : N° poste 85623</p>	<p>Aumônerie Protestante Sites de Belfort et Montbéliard :</p> <p>Pascal HUBSCHER (Aumônier) :</p> <p>Tél. : 03 84 98 57 22 Appel possible depuis une chambre : N° poste 85722</p>	<p>Communauté Musulmane</p> <p>Monsieur Mohammed GMIH Tél. : 06 63 22 83 39</p>
<p>Hors horaires site de Montbéliard Louis GROSLAMBERT Tél. : 03 81 90 12 74</p> <p>Hors horaires site de Belfort Appel possible depuis une chambre : N° poste 77078</p>	<p>Communauté Israélite</p> <p>Madame Michèle LEVY Tél. : 03 84 26 15 87</p>	<p>Communauté Orthodoxe</p> <p>Tél. : 03 84 90 00 63</p>

Les Associations

Différentes associations assurent des permanences pour vous apporter notamment une aide morale ou un accompagnement.

■ AFMOC

(Association de familles et de malades ou opérés cardio-vasculaires) à Montbéliard - ALSACE CARDIO à Belfort

A Belfort : permanence à l'hôpital le 3ème mercredi de chaque mois, de 14h à 16h aux consultations de cardiologie

Contact téléphonique : Dr D. BALLAY : 06-62-65-30-40 intervention 3ème mercredi de chaque mois en cardiologie.

A Montbéliard : Accueil téléphonique : Monsieur PERRIGUEY (06-68-46-34-52, afmocfc@numericable.fr)

■ AIDES (Association de lutte contre le Sida) délégation départementale 25

Accueil téléphonique Besançon : 03 81 81 80 00

e-mail : delegation25@aides.org

Accueil téléphonique Belfort : 03 84 58 17 43

Site web : www.aides.org

■ Les Amis de l'hôpital

A Belfort et à Montbéliard : Réconfort moral par des visites régulières auprès des personnes hospitalisées et résidentes des deux hôpitaux et leurs annexes . Accompagnement d'activités d'animations et de loisirs.

Contacts : site : www.lesamisdelhospital.fr – e-mail : contact@lesamisdelhospital.fr

Accueil téléphonique : M. Alain Villalonga : 03 81 98 53 64.

■ Diabel

(Association pour l'amélioration de la qualité de vie des diabétiques)

A Belfort : - Permanence à l'hôpital dans le service d'endocrino-diabétologie le jeudi de 13h30 à 14h30

■ Franche-Comté Alzheimer

A Belfort :

Accueil téléphonique : 03.84.90.26.94

Accueil physique : 3 rue de Lisbonne, le vendredi de 14h à 16h
franche-comte-alzheimer@cegetel.net ou francine-foresti@wanadoo.fr

A Montbéliard :

Accueil téléphonique : 03.81.91.43.34

Accueil physique : Espace Associatif, 1 rue du Château, le mardi de 14h à 16h30.

■ JALMALV (Jusqu'à La Mort Accompagner La Vie)

A Belfort :

Accueil téléphonique : Tél. : 03 84 28 03 85

Permanence à l'hôpital : dans le hall avenue Jean Jaurès,
le 1^{er} et 3^{ème} jeudi de 14 h 30 à 17 h 30

Accompagnement des patients les lundis, mercredis et vendredis

A Montbéliard :

Accueil téléphonique : Tél. : 03 81 94 19 59

Permanence à l'hôpital : dans le hall principal, vers la cafétéria,
le 2^{ème} et 4^{ème} jeudi de 14 h 30 à 17 h 30

Accompagnement des patients à la demande

■ Ligue contre le cancer

A Belfort :

Accueil téléphonique : Tél. : 03 84 21 66 70

e-mail : cd90@ligue-cancer.net

De 9 h à 12 h sauf le mardi

De 14 h à 17 h sauf le vendredi après-midi

Accueil physique : 25 grande rue à Belfort

A Montbéliard :

Accueil téléphonique : Tél. : 03 81 95 28 29

mardi, mercredi et jeudi de 14 h à 18 h

Accueil physique : Centre Lou Blazer

12 rue Renaud de Bourgogne à Montbéliard, mêmes horaires

e-mail : cd25m@ligue-cancer.net

■ Vie Libre (Association d'aide aux malades alcooliques)

Visites aux patients dont l'association assure le suivi ou à la demande ou sur proposition des services

A Belfort :

Accueil téléphonique : M. MOLLE - 06 67 83 83 11

A Montbéliard :

Accueil téléphonique : M. CHATELAIN - 06 83 47 82 08

e-mail : vielibre25@gmail.com

■ France AVC : Nord Franche-Comté (Aire urbaine Montbéliard, Belfort, Héricourt)

Accueil téléphonique : Tél. : 03 81 90 06 30

■ La croix bleue (Association d'aide aux malades alcooliques)

Visites aux patients dont l'association assure le suivi ou à la demande ou sur proposition des services

A Belfort : 06 07 50 86 15

A Montbéliard : 03 81 98 65 46

www.croixbleue.fr

■ La récréation

A Montbéliard : Accueil téléphonique - 03 81 98 87 70

Visites tous les mardis après-midi aux personnes âgées sur le site du Mittan (SSR et Maison Joly) et animations.

■ Les trockeuses

A Belfort : Animations (lectures de contes) au chevet des enfants hospitalisés dans le service de Pédiatrie tous les 15 jours.

■ Vivre comme avant (Association d'aide aux femmes atteintes d'un cancer du sein)

Ecoute et conseils pratiques

A Belfort : Accueil téléphonique : 03 84 23 80 94

■ La Distraction des malades

A Montbéliard :

Passage et distribution de livres et revues dans les chambres des patients dans tous les services et toutes les semaines.

Bibliothèque ouverte le lundi et le jeudi de 14h à 16h30 (rez-de-chaussée du nouveau bâtiment en face des consultations externes)

■ URILCO Franche Comté

(Soutien aux personnes stomisées - Patients devant subir, ou ayant subi, un acte chirurgical pour dérriver les intestins ou les voies urinaires, avec port d'appareillage).

Visites sur demande à l'Hôpital (Belfort et Montbéliard) ou à domicile.

Accueil téléphonique : 03 84 76 86 39 - 06 47 71 71 52

e-mail : urilco.franchecomte@orange.fr ou elisabethgodot@orange.fr

■ L'ADMD

(Association pour le droit de mourir dans la dignité)

Contact : sylvie.courroy@gmail.com - 06 22 51 28 60

www.admd.net





Directeur de publication :
Pierre Roche

Comité de rédaction :
Direction de la Qualité HNFC

Conception graphique :
Service Communication HNFC

Impression : Reprographie HNFC
Edition : Juillet 2015

Tirage : 40000 exemplaires

Photographies :
Service Communication HNFC

Tous nos remerciements au personnel de l'Hôpital Nord Franche-Comté pour leur participation aux illustrations.

Site de Belfort

14, rue de Mulhouse
CS 20499
90016 Belfort Cedex
Tél. 03 84 98 80 00

Site de Montbéliard André Boulloche

2, rue du Docteur Flamand
CS 39462
25209 Montbéliard Cedex
Tél. 03 81 98 80 00